

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВІННИЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

«ОРГАНІЗАЦІЯ БЕЗПЕКИ ТУРИСТИЧНИХ ПОДОРОЖЕЙ»

(за матеріалами товариства з обмеженою відповідальністю «ТКБ», м. Вінниця)

Здобувача вищої освіти 5 курсу, групи Т-51з,
спеціальності 242 «Туризм»
освітньої програми «Туризм»
заочної форми навчання

Тетяни СТРАТІЄНКО

Науковий керівник
канд. географ. наук, доцент

Алла КІЗЮН

Гарант освітньої програми
канд. географ. наук, доцент

Алла КІЗЮН

Вінниця 2025

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ БЕЗПЕКИ ТУРИСТИЧНИХ ПОДОРОЖЕЙ.....	6
1.1. Поняття та класифікація безпеки у туристичних подорожах.....	6
1.2. Нормативно-правове регулювання організації безпеки туристів в Україні та світі.....	10
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СТАНУ ОРГАНІЗАЦІЇ БЕЗПЕКИ ТУРИСТИЧНИХ ПОДОРОЖЕЙ НА ПРИКЛАДІ ТОВ «ТКБ».....	17
2.1. Загальна характеристика ТОВ «ТКБ»: структура, напрямки діяльності, позиція на туристичному ринку.....	17
2.2. Аналіз діяльності ТОВ «ТКБ» у сфері організації безпеки туристичних подорожей.....	24
2.3. Оцінка ефективності заходів безпеки, що впроваджуються ТОВ «ТКБ».....	30
РОЗДІЛ 3. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ БЕЗПЕКИ ТУРИСТИЧНИХ ПОДОРОЖЕЙ У «ТКБ».....	34
3.1. Розробка системи оцінки ризиків для туристичних подорожей.....	34
3.2. Пропозиції щодо вдосконалення заходів безпеки у туристичних маршрутах.....	40
3.3. Прогнозування ефективності впровадження запропонованих заходів.....	44
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ.....	48
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	51
ДОДАТКИ.....	56

ВСТУП

Актуальність теми. Туризм є однією з найдинамічніших галузей сучасної економіки, яка впливає на соціально-економічний розвиток суспільства та формує глобальні тенденції взаємодії між культурами. Однак, поряд із позитивними ефектами, розвиток туризму супроводжується ризиками, пов'язаними з безпекою туристичних подорожей. Проблеми забезпечення безпеки, особливо в умовах глобалізації, кліматичних змін, соціально-політичних конфліктів та зростання числа екстремальних видів туризму, стають критично важливими для забезпечення сталого розвитку цієї галузі.

Актуальність теми дослідження обумовлена зростанням частоти надзвичайних ситуацій у туристичній сфері, що включають природні катастрофи, техногенні аварії, терористичні акти та епідеміологічні загрози. У сучасних умовах успішне функціонування туристичної галузі вимагає ефективного управління ризиками та розробки комплексних заходів для гарантування безпеки туристів. Аналіз міжнародного досвіду, зокрема країн ЄС, США та Австралії, свідчить про важливість інтеграції технологій, правових механізмів і системи реагування на надзвичайні ситуації у сфері туризму. В Україні це питання також є актуальним, особливо в умовах зростання внутрішнього туризму та підвищення вимог до якості туристичних послуг.

Мета дослідження є розробка теоретико-методологічних засад, аналіз практики та формування рекомендацій щодо вдосконалення організації безпеки туристичних подорожей на прикладі ТОВ «ТКБ» (м. Вінниця) з урахуванням сучасних викликів у галузі.

Основні завдання дослідження:

1. Визначити поняття та класифікацію безпеки у туристичних подорожах, а також їх значення для функціонування туристичної галузі.
2. Дослідити нормативно-правове регулювання організації безпеки туристичних подорожей в Україні та світі.

3. Охарактеризувати структуру, напрямки діяльності та позиції на ринку ТОВ «ТКБ».

4. Проаналізувати діяльність ТОВ «ТКБ» у сфері організації безпеки туристичних подорожей з використанням кількісних і якісних методів дослідження.

5. Надати оцінку ефективності заходів безпеки, що впроваджуються компанією.

6. Розробити систему оцінки ризиків для туристичних подорожей.

7. Надати пропозиції щодо вдосконалення системи безпеки туристичних подорожей.

8. Спрогнозувати ефективність впровадження запропонованих заходів.

Об'єкт дослідження виступає процес організації та забезпечення безпеки туристичних подорожей у контексті діяльності туристичних компаній.

Предметом дослідження є специфіка організації безпеки туристичних подорожей, методи оцінки ризиків, а також заходи безпеки, що впроваджуються «Туристичним клубом «Бідняжка».

Методи дослідження включають теоретичні методи, такі як аналіз, синтез, узагальнення та класифікація для вивчення літератури, нормативних документів та актуальних досліджень. Емпіричні методи охоплюють спостереження, анкетування та аналіз діяльності ТОВ «ТКБ». Методи моделювання використовуються для розробки системи оцінки ризиків, а статистичні методи – для оцінки ефективності заходів безпеки. Метод порівняння дає змогу виявити відмінності між українськими та міжнародними стандартами у сфері безпеки туризму.

Наукова новизна дослідження полягає у комплексному аналізі системи організації безпеки туристичних подорожей на прикладі ТОВ «ТКБ» із застосуванням сучасних підходів до оцінки ризиків. У роботі вперше запропоновано інноваційну систему оцінки ризиків для туристичних маршрутів, що дозволяє прогнозувати потенційні загрози та розробляти превентивні заходи. Окрім цього, розроблено рекомендації щодо вдосконалення нормативного забезпечення безпеки у туризмі з урахуванням міжнародних стандартів, а також

комплексні заходи, спрямовані на підвищення рівня безпеки туристичних маршрутів, з урахуванням їх економічної та практичної доцільності.

Інформаційна база дослідження формується на основі законодавчих та нормативних актів України, міжнародних стандартів, звітів і фінансових документів ТОВ «ТКБ» за останні три роки, матеріалів науково-практичних конференцій, монографій, а також статей вітчизняних та зарубіжних авторів. Додатково використані результати авторських анкетувань та інтерв'ю з представниками компанії та туристами, а також дані системи статистичного аналізу туристичної діяльності.

Практична цінність роботи полягає у можливості застосування її результатів для вдосконалення організації безпеки туристичних подорожей ТОВ «ТКБ» та інших туристичних компаній. Рекомендації можуть бути використані органами державної влади та місцевого самоврядування для оновлення нормативно-правової бази, а також у навчальному процесі для підготовки фахівців у галузі туризму.

За результатами дослідження було опубліковано наукову статтю у збірнику праць II Всеукраїнської науково-практичної Інтернет-конференції «Індустрія гостинності: стан, тенденції та тренди розвитку» (м. Вінниця, 17 жовтня 2024 р.).

За структурою робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків та пропозицій, списку використаних джерел (41 позиція) та додатків. Робота містить 7 таблиць, 2 рисунки та 7 додатків.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ БЕЗПЕКИ ТУРИСТИЧНИХ ПОДРОЖЕЙ

1.1 Поняття та класифікація безпеки у туристичних подорожах

Безпека туристичних подорожей є однією з ключових умов розвитку сучасної туристичної індустрії. Вона впливає на формування довіри туристів, конкурентоспроможність дестинацій та сталий розвиток туристичної галузі загалом. В останні десятиліття наукові підходи до розуміння категорії безпеки туризму значно еволюціонували. Від пасивного елемента, що забезпечує мінімальний рівень ризику, безпека перетворилася на активний фактор, який визначає якість туристичних послуг та стратегії їх просування.

Безпека у туризмі є комплексним поняттям, яке охоплює різні аспекти забезпечення захисту туристів, їхнього майна, туристичної інфраструктури та навколишнього середовища. У науковому дискурсі вона розглядається як система заходів, спрямованих на мінімізацію ризиків і забезпечення комфортного, безпечного середовища для подорожей. Ця концепція інтегрує соціальні, економічні, правові та екологічні елементи, які безпосередньо впливають на якість туристичних послуг.

На думку дослідників Н. Корж і О. Заноско, безпека туристів є визначальним фактором розвитку туризму. Вона охоплює не лише базовий захист життя, здоров'я і майна, а й створення довіри до дестинацій, сприяючи розвитку туристичної галузі та зміцненню її економічного потенціалу. Високий рівень безпеки є ключовим критерієм при виборі туристами напрямку подорожі, що особливо актуально у контексті сучасних глобальних викликів, таких як зростання міжнародної злочинності, терористичні загрози, епідемії тощо [1, с. 86].

Розмежування понять: safety та security У міжнародній практиці для позначення безпеки у туризмі використовуються два основні терміни: safety та security. Кожен із них має своє змістове навантаження, що дозволяє деталізувати різні аспекти цього поняття [1, с. 88]:

– Safety of tourism – зосереджується на безпосередньому захисті туристів під час подорожей. Це включає захист від фізичних, екологічних та техногенних загроз, таких як дорожньо-транспортні пригоди, надзвичайні ситуації, природні катаклізми чи технічні несправності.

– Security of tourism – охоплює правовий та економічний аспекти безпеки. Це, наприклад, захист прав туристів, боротьба з шахрайством у туристичному бізнесі, забезпечення економічної стабільності підприємств галузі.

Інтеграція цих двох понять у термін safety and security of tourism дозволяє створити цілісну концепцію, що враховує не лише фізичну безпеку мандрівників, але й безпеку самого туристичного бізнесу.

Такий підхід дозволяє враховувати сучасні виклики, як-от кіберзагрози у сфері електронного бронювання, ризики, пов'язані з пандеміями, чи правові конфлікти між туристами та операторами.

Ключові аспекти безпеки у туризмі У широкому розумінні безпека туризму є багатогранною категорією, яка включає [1, с. 90]:

– Особисту безпеку туристів, яка забезпечується через запобіжні заходи, страхування та обізнаність туристів щодо можливих ризиків.

– Збереження майна туристів, що залежить від умов транспортування, зберігання багажу та дотримання правових норм.

– Екологічну безпеку, яка включає захист туристичних об'єктів від деградації, раціональне використання природних ресурсів і мінімізацію антропогенного впливу.

– Стабільність туристичного бізнесу, яка гарантує безперервне надання послуг навіть за умов кризових ситуацій.

Безпека туризму не тільки є передумовою для забезпечення привабливості DESTINATION, але й виконує роль стратегічного інструмента для їхнього розвитку.

Розвинені країни активно інвестують у системи моніторингу та управління ризиками, створюючи спеціалізовані організації для забезпечення безпеки туристів. На місцевому рівні особливе значення мають заходи, що спрямовані на адаптацію інфраструктури до умов сучасного туристичного потоку.

Поняття безпеки у туризмі виходить за межі фізичного захисту. Воно формує нові можливості для економічного зростання галузі, інтегруючи принципи сталого розвитку, інноваційних технологій та міжнародного співробітництва.

Загалом категорія безпеки туризму є багатогранною. Вона охоплює три основні складові [6]:

1. Безпека туристичного бізнесу – захист економічної стабільності галузі, зокрема фінансової та правової безпеки.
2. Безпека туристичних об'єктів – збереження природних і культурних ресурсів, мінімізація антропогенного впливу.
3. Безпека туристів – забезпечення їхнього фізичного, психологічного та соціального захисту під час подорожей.

Науковці, зокрема Й. Мансфелд та А. Пізам, виділяють кілька рівнів аналізу загроз безпеки у туризмі [6]:

- генезис загроз,
- вплив загроз на туристичний бізнес та населення,
- реакція суб'єктів туристичної діяльності на загрози.

Класифікація безпеки у сфері туризму базується на різноманітних критеріях, які охоплюють як змістовні аспекти (політична, економічна, соціальна, екологічна, медична та інформаційна безпека), так і масштаб (глобальна, регіональна, локальна безпека) та напрямки (послуги, інфраструктура, життєдіяльність).

Такий підхід дозволяє врахувати всі ключові фактори, що впливають на організацію безпечних туристичних подорожей.

Детальна класифікація представлена в таблиці 1.1.

Системний підхід до безпеки передбачає не лише ліквідацію загроз, але й створення умов для сталого розвитку туристичної сфери. Це включає розробку регіональних стратегій, стандартизацію послуг та впровадження інновацій.

Таблиця 1.1 – Класифікація безпеки туризму

Критерій	Тип безпеки	Опис
За змістом	Політична безпека	Стабільність політичного середовища
	Економічна безпека	Фінансова стабільність, захист інвестицій
	Соціальна безпека	Захист туристів від злочинності, соціальних конфліктів
	Екологічна безпека	Збереження природних ресурсів, контроль за їх використанням
	Медична безпека	Забезпечення доступу до якісних медичних послуг
	Інформаційна безпека	Захист персональних даних та інформаційного середовища
За масштабом	Глобальна безпека	Захист міжнародних туристичних потоків
	Регіональна безпека	Адаптація до особливостей конкретних регіонів
	Локальна безпека	Забезпечення безпеки в конкретних туристичних об'єктах чи на маршрутах
За напрямками	Безпека послуг	Транспорт, харчування, проживання
	Безпека інфраструктури	Обладнання, споруди
	Безпека життєдіяльності	Захист у надзвичайних ситуаціях

Створено на основі джерела [8]

Як зазначають А. Коварі та І. Зімані, у майбутньому безпека туризму стане ключовим елементом конкурентоспроможності DESTINATION [8]. Безпека у туристичних подорожах є багатоаспектною категорією, яка інтегрує економічні, соціальні та екологічні складові.

Розуміння її як активного елемента туристичної діяльності дозволяє формувати нові стратегії управління та маркетингу. Гарантування безпеки на регіональному рівні сприятиме сталому розвитку туризму, створюючи передумови для його інтеграції у глобальну економіку.

1.2 Нормативно-правове регулювання організації безпеки туристів в Україні та світі

Туризм є однією з провідних галузей економіки у багатьох країнах світу, що має значний вплив на економічний, соціальний та культурний розвиток суспільства. Однак туристична діяльність пов'язана з ризиками, які можуть впливати на безпеку туристів. Це вимагає розробки ефективних механізмів нормативно-правового регулювання, які забезпечують належний захист прав і інтересів туристів, а також сприяють безпеці туристичної діяльності.

Нормативно-правове регулювання туристичної діяльності в Україні базується на системі законів, що включає Конституцію України, Закон України «Про туризм», Цивільний кодекс України, Господарський кодекс України, Податковий кодекс України, а також національні стандарти, підзаконні акти, регіональні програми та міжнародні договори. Основою правового забезпечення є Закон України «Про туризм», який встановлює засади державної політики у сфері туризму, визначає права, обов'язки та відповідальність усіх учасників туристичних відносин. Цей закон є ключовим документом, який забезпечує регулювання відносин між туристами, туристичними підприємствами та державними органами [18, с. 57].

Закон України «Про туризм» визначає основні аспекти регулювання туристичної діяльності. По-перше, це державне регулювання, яке включає встановлення функцій органів управління туризмом, їхніх обов'язків та відповідальності. По-друге, це права туристів, що гарантують безпечні умови для життя, медичну та правову допомогу, а також доступ до достовірної інформації щодо подорожей. По-третє, це безпека туристичної діяльності, яка забезпечується через ліцензування туроператорів, сертифікацію об'єктів туристичної інфраструктури та встановлення стандартів якості послуг [23].

Українське законодавство також гарантує правовий захист туристів. Так, Конституція України закріплює право громадян на безпечне для життя і здоров'я довкілля. Це положення реалізується через державні програми з охорони

природного середовища та управління туристичними об'єктами. Закон України «Про захист прав споживачів» забезпечує захист туристів від недобросовісних дій постачальників послуг, надаючи право на компенсацію у разі порушення умов договору. Додатково Закон України «Про страхування» передбачає обов'язкове медичне страхування туристів, що покриває витрати у разі нещасних випадків або захворювань під час подорожей [24].

Для підтримки високих стандартів безпеки в Україні впроваджено механізми ліцензування та сертифікації. Ліцензування туроператорів і турагентів забезпечує відповідність їхньої діяльності вимогам законодавства. Сертифікація туристичних об'єктів, таких як готелі, кемпінги та бази відпочинку, підтверджує їх відповідність санітарно-гігієнічним нормам і стандартам якості. Стандартизація послуг на основі національних стандартів (ДСТУ) визначає вимоги до обслуговування туристів у різних сферах, зокрема в готелях, транспортуванні та екскурсійних послугах.

Україна активно інтегрується у міжнародну систему безпеки туризму, впроваджуючи положення Глобального етичного кодексу туризму та гармонізуючи національне законодавство зі стандартами ЄС. Діють угоди про взаємну підтримку з країнами, популярними серед українських туристів, які передбачають спрощення візових процедур і координацію заходів із забезпечення безпеки [28].

В умовах динамічних змін у світі, зокрема зростання туристичних потоків та появи нових загроз, Україна адаптує свої правові норми до сучасних викликів. Впроваджуються цифрові інновації, наприклад мобільні додатки, які інформують туристів про можливі ризики в режимі реального часу. Організуються курси з підвищення кваліфікації фахівців у сфері туризму, які відповідають сучасним вимогам безпеки. Узгоджується діяльність між органами охорони здоров'я, транспортом та внутрішніх справ для забезпечення комплексної безпеки туристів.

Реалізація цих заходів є ключем до формування привабливого туристичного середовища, яке відповідає міжнародним стандартам. Водночас це сприятиме підвищенню конкурентоспроможності України на міжнародному туристичному ринку та створенню умов для безпечного і комфортного відпочинку як громадян України, так і іноземних туристів.

У різних країнах світу підходи до регулювання безпеки туризму залежать від рівня економічного розвитку, організації державного управління та пріоритетів державної політики. Кожна країна формує свою систему заходів, спрямованих на захист туристів, забезпечення високої якості послуг та попередження ризиків, пов'язаних із подорожами [28].

У Європейському Союзі діє єдина політика щодо гармонізації стандартів безпеки туризму. Зокрема, реалізуються директиви, які встановлюють єдині норми для держав-членів, наприклад, Директива про пакетні подорожі. Ця директива захищає права туристів, які бронюють комплексні туристичні послуги, забезпечуючи компенсацію у разі скасування туру чи ненадання послуг. Велика увага приділяється класифікації туристичних об'єктів, таких як готелі, ресторани та кемпінги, які оцінюються за єдиними стандартами якості. ЄС також впроваджує цифрові інструменти, що інформують туристів про безпекові загрози та забезпечують швидкий доступ до екстреної допомоги.

США мають систему регулювання туризму, яка функціонує переважно на рівні окремих штатів, проте існують і федеральні закони, що регулюють ключові аспекти, такі як безпека перевезень, захист прав споживачів та відповідальність туристичних операторів. Значну увагу приділено безпеці транспортних систем, аеропортів та туристичних об'єктів. Зокрема, у аеропортах країни діють жорсткі правила безпеки, включаючи перевірки багажу та ретельний контроль пасажирів. Туристичні компанії зобов'язані надавати клієнтам чітку інформацію про умови подорожей і можливі ризики [28].

Японія, враховуючи свою географічну та кліматичну специфіку, розробила детальні програми підготовки до надзвичайних ситуацій, таких як землетруси, цунамі чи тайфуни. У країні активно впроваджуються інтерактивні додатки та цифрові платформи, які інформують туристів про можливі загрози в режимі реального часу. Зокрема, системи оповіщення надсилають сповіщення про природні катастрофи та рекомендації щодо безпечних дій. У туристичних об'єктах забезпечено наявність засобів першої допомоги, а персонал регулярно проходить тренінги з евакуації та роботи в екстремальних умовах.

У Швейцарії система сертифікації туристичних об'єктів є прикладом високої ефективності саморегулювання. Асоціації власників готелів беруть на себе відповідальність за сертифікацію закладів розміщення відповідно до суворих стандартів якості та безпеки. Це дозволяє гарантувати туристам комфортні умови та високий рівень послуг. Крім того, Швейцарія активно розвиває екологічний туризм, створюючи безпечні та екологічно чисті маршрути. Значна частина інвестицій спрямовується на захист природних об'єктів та розвиток інфраструктури, що зменшує ризики для туристів [28].

Кожна країна пропонує унікальні підходи до регулювання безпеки туризму, що базуються на специфіці її соціально-економічного та природного середовища. Узагальнення міжнародного досвіду може стати корисним інструментом для вдосконалення системи безпеки туризму в Україні.

Міжнародні організації, зокрема Всесвітня туристична організація (UNWTO), відіграють ключову роль у формуванні глобальних стандартів безпеки туризму. Вони розробляють і впроваджують принципи, які сприяють захисту туристів і забезпеченню сталого розвитку галузі.

Серед основних документів, що визначають глобальні підходи до безпеки туризму, варто відзначити Глобальний етичний кодекс туризму (прийнятий у 1999 році). Цей кодекс проголошує основні права та обов'язки туристів, туроператорів, готельєрів та інших учасників туристичного процесу. Він встановлює етичні принципи, які спрямовані на запобігання експлуатації, зловживання довірою туристів, а також забезпечення їхньої фізичної і моральної безпеки [28].

Ще одним важливим документом є Хартія туризму, схвалена в 1985 році. Хартія визначає базові принципи захисту туристів від ризиків, пов'язаних із подорожами, включаючи природні та техногенні загрози.

Документ також акцентує увагу на необхідності співпраці між державами для забезпечення безпеки мандрівників. Гаазька декларація, прийнята в 1989 році, підкреслює важливість міжнародної співпраці у сфері безпеки туризму. Вона закликає уряди країн до розробки ефективних заходів протидії тероризму, катастрофам і іншим ризикам, які можуть загрожувати туристам.

Незважаючи на прогрес у формуванні міжнародних стандартів безпеки, Україна стикається з численними проблемами в сфері нормативно-правового регулювання туризму.

Однією з основних є недостатня адаптація національного законодавства до міжнародних стандартів. Багато аспектів, які вже врегульовані в країнах ЄС чи США, залишаються неохопленими українськими законами. Приміром, не існує чітких норм, які б регулювали вимоги до гірського чи пригодницького туризму, хоча ці види туризму є потенційно небезпечними [41, с. 93].

Низький рівень розвитку туристичної інфраструктури та її відповідність вимогам безпеки також є серйозною перешкодою. У багатьох регіонах України туристичні об'єкти, такі як готелі, кемпінги чи маршрути, не відповідають сучасним стандартам якості та безпеки. Відсутність належного обладнання для надзвичайних ситуацій чи поганий стан доріг до віддалених туристичних місць може стати серйозною загрозою для туристів.

Щоб усунути ці проблеми, необхідно розробити законодавство, яке враховуватиме специфіку різних видів туризму.

Для видів з підвищеним рівнем ризику, таких як гірський, спелеотуризм або пригодницький туризм, потрібні окремі нормативи, які встановлюватимуть вимоги до інструкторів, спорядження, маршрутів і засобів евакуації. Важливим кроком буде впровадження цифрових платформ, які дозволять оперативно інформувати туристів про можливі загрози, погодні умови чи зміни в маршрутах.

Україна також має розширювати співпрацю з міжнародними організаціями. Участь у глобальних програмах та імплементація міжнародних стандартів безпеки сприятимуть підвищенню довіри туристів до України як безпечного напрямку. Це включає впровадження єдиних стандартів сертифікації туристичних об'єктів, створення системи захисту прав споживачів та забезпечення високого рівня якості туристичних послуг [28].

Ефективне нормативно-правове регулювання в сфері туризму має базуватися на гармонізації з міжнародними стандартами, модернізації туристичної інфраструктури та розробці чітких правил для специфічних видів туризму. Це не

лише забезпечить безпеку мандрівників, а й сприятиме розвитку туристичної галузі як стратегічного напрямку економіки України.

Нормативно-правове регулювання безпеки туристичних подорожей відіграє ключову роль у забезпеченні захисту прав, здоров'я, життя та майна мандрівників.

В Україні цей процес базується на національному законодавстві, яке включає основні закони, стандарти та підзаконні акти, спрямовані на регулювання туристичної діяльності та попередження ризиків. У світі значну увагу приділяють гармонізації правових норм, що базуються на міжнародних документах і стандартах. Для наочного порівняння особливостей нормативно-правового регулювання організації безпеки туризму в Україні та за кордоном пропонуємо узагальнені дані у вигляді таблиці 1.2.

Таблиця 1.2 – Нормативно-правове регулювання організації безпеки туризму

Критерії	Україна	Міжнародний досвід
Основні документи	Конституція України, Закон «Про туризм», Цивільний та Господарський кодекси, Закон «Про захист прав споживачів»	Глобальний етичний кодекс туризму, Хартія туризму, Директиви ЄС (наприклад, Директива про пакетні тури)
Основні аспекти	Ліцензування туроператорів, сертифікація об'єктів, стандартизація послуг	Захист прав туристів, єдині стандарти якості, координація заходів із забезпечення безпеки
Механізми забезпечення	Ліцензування, сертифікація, медичне страхування	Гармонізація стандартів, міжнародна співпраця, використання цифрових технологій
Специфіка заходів	Розробка окремих нормативів для ризикованих видів туризму	Системи оповіщення, інтерактивні додатки, суворий контроль якості туристичних послуг
Проблеми	Недостатня адаптація до міжнародних стандартів, слабка туристична інфраструктура	Розробка універсальних підходів у країнах із різним рівнем розвитку
Шляхи вдосконалення	Гармонізація законодавства, впровадження цифрових платформ, розвиток інфраструктури	Посилення співпраці між країнами, впровадження єдиних стандартів сертифікації

Нормативно-правове регулювання організації безпеки туристів в Україні та світі відіграє ключову роль у забезпеченні захисту прав, життя, здоров'я та майна мандрівників. Українська правова база, представлена Конституцією України, Законом «Про туризм» та іншими актами, забезпечує основи організації безпеки, але потребує вдосконалення з урахуванням міжнародних стандартів. У світі

ефективне регулювання базується на міжнародних документах, таких як Глобальний етичний кодекс туризму та директиви ЄС, що встановлюють стандарти попередження ризиків, інформування туристів та реагування на надзвичайні ситуації. Гармонізація національного законодавства з міжнародними нормами є пріоритетним завданням для створення безпечного та конкурентоспроможного туристичного середовища.



РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ СТАНУ ОРГАНІЗАЦІЇ БЕЗПЕКИ ТУРИСТИЧНИХ ПОДОРОЖЕЙ НА ПРИКЛАДІ ТОВ «ТКБ» (М. ВІННИЦЯ)

2.1 Загальна характеристика ТОВ «ТКБ»: структура, напрямки діяльності, позиція на туристичному ринку.

Туристична галузь Вінницької області активно розвивається, що зумовлено як зростанням попиту на подорожі, так і розвитком туристичної інфраструктури. Одним із яскравих прикладів успішного туристичного бізнесу є туристичний клуб «Бідняжка» (ТОВ «ТКБ»), який протягом 10 років посідає важливе місце на ринку внутрішнього та міжнародного туризму [37]. Логотип підприємства представлений на рис. 2.1.

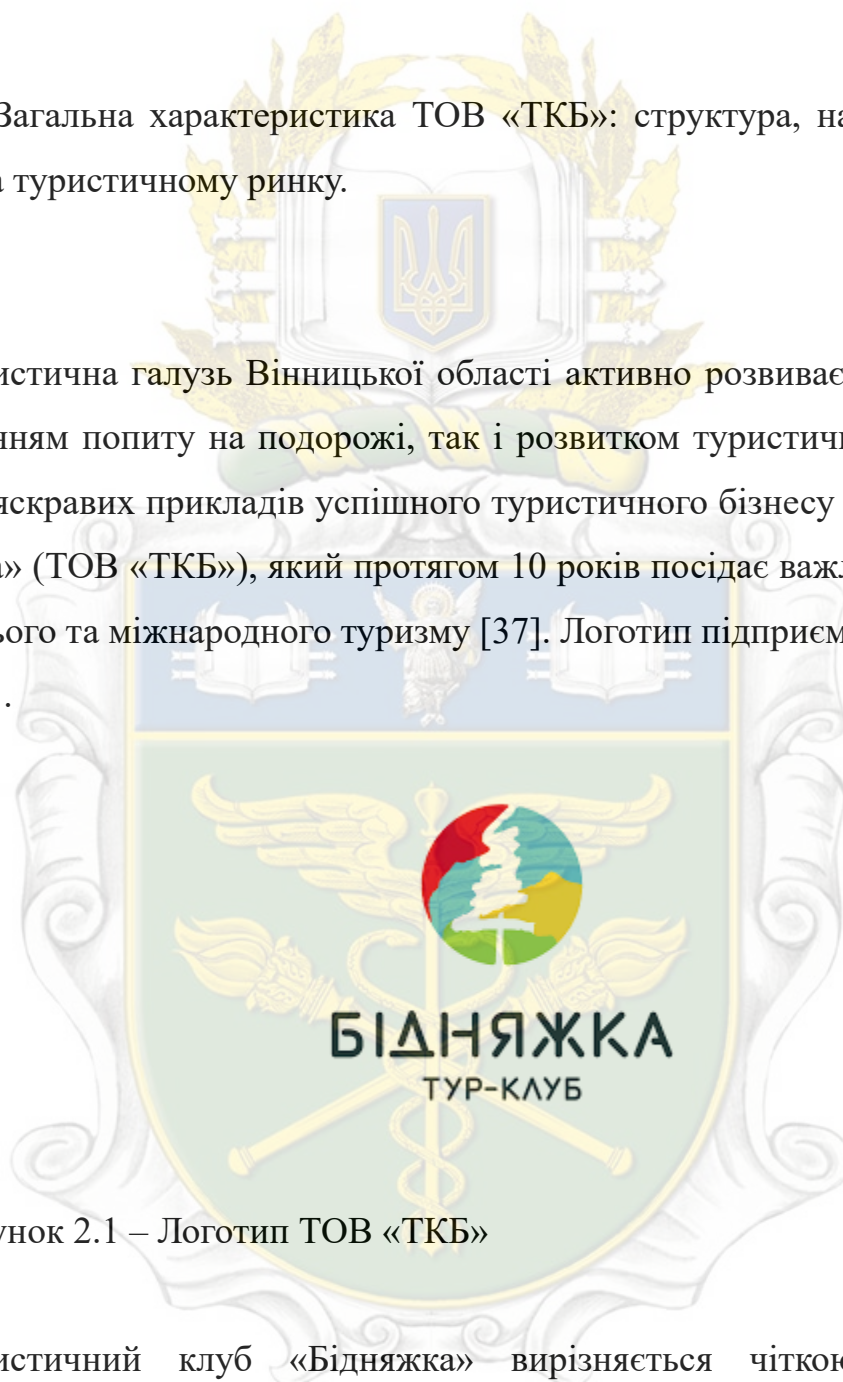


Рисунок 2.1 – Логотип ТОВ «ТКБ»

Туристичний клуб «Бідняжка» вирізняється чіткою та ефективною організаційною структурою, яка забезпечує оптимальне функціонування підприємства в умовах конкурентного туристичного ринку. Основними складовими структури є керівник, три менеджери з продажу та три екскурсоводи, кожен із яких виконує чітко визначені функції, що сприяють досягненню стратегічних і оперативних цілей організації. Для вирішення фінансових питань клуб співпрацює

з юридичною компанією, яка надає бухгалтерські послуги на аутсорсинговій основі. Такий підхід дозволяє зосередитися на ключових аспектах туристичного бізнесу, мінімізуючи витрати на адміністративний персонал. Організаційна структура ТОВ «ТКБ» представлена на рисунку 2.2.

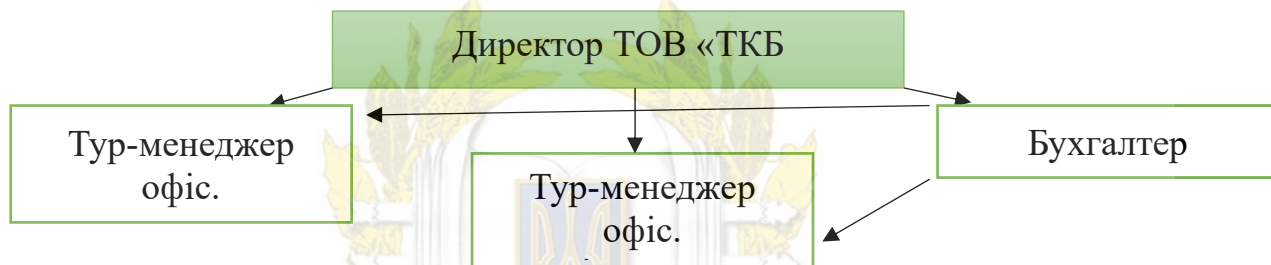


Рисунок 2.2 – Організаційна структура ТОВ «ТКБ»

Директор «ТКБ» виконує функції стратегічного управління, займається розробкою нових напрямків розвитку, формуванням довгострокових цілей компанії та їхньою реалізацією. Окрім цього, він безпосередньо бере участь у продажах, що дозволяє тримати руку на пульсі ринку та розуміти потреби клієнтів. Менеджери з продажу виконують ключову роль у взаємодії з клієнтами та партнерами, займаються бронюванням турів, організацією логістичних питань і комунікацією з постачальниками послуг. Вони також слідкують за змінами в цінах, спецпропозиціях та акціях, щоб забезпечити конкурентоспроможність компанії.

Екскурсоводи, у свою чергу, відповідають за якісне проведення турів, забезпечуючи клієнтам незабутні враження. Вони мають глибокі знання про маршрути, історичні місця та культурні особливості регіонів, що робить їх важливим компонентом у створенні позитивного іміджу компанії. Завдяки ефективній комунікації між керівником, менеджерами та екскурсоводами вдається забезпечити злагоджену роботу, що позитивно впливає на рівень сервісу.

Структура клубу побудована так, щоб кожен працівник мав змогу адаптуватися до змін ринку, швидко реагувати на потреби клієнтів і пропонувати інноваційні рішення. Взаємозамінність кадрів, наприклад, можливість менеджерів виконувати функції керівника в його відсутність, сприяє стійкості бізнесу та

забезпечує безперервність роботи. Така організаційна модель створює міцну основу для подальшого розвитку «Бідняжки» як провідного туристичного клубу в регіоні.

Основними напрямками роботи тур-клубу «Бідняжка» є організація широкого спектру туристичних послуг, орієнтованих як на внутрішній, так і міжнародний ринки, що робить компанію привабливою для різних категорій клієнтів. Внутрішній туризм охоплює екскурсії по Україні, зокрема подорожі до мальовничих Карпат, походи до історичних місць, сплави річками та тури вихідного дня. Така пропозиція спрямована на популяризацію українських туристичних об'єктів, створення умов для активного відпочинку та знайомства з культурною спадщиною країни. Особливий акцент ставиться на організацію бюджетного відпочинку, що відповідає концепції доступності для широкої аудиторії (Додаток А).

У сфері міжнародного туризму тур-клуб пропонує великий вибір подорожей: пляжні тури до популярних курортів Єгипту, Туреччини, Болгарії та Чорногорії; екскурсійні маршрути до європейських країн, таких як Чехія, Франція, Італія, Угорщина; а також гірськолижні подорожі до Словаччини, Австрії чи Польщі. Клуб також займається організацією екзотичних турів, які включають напрямки до ОАЕ, Таїланду, Мальдівських і Сейшельських островів. Це дозволяє клієнтам обирати між традиційними туристичними маршрутами та унікальними екзотичними подорожами.

Важливою частиною діяльності клубу є спеціалізовані тури, які охоплюють екстремальний туризм (польоти на парашанах, скелелазіння, походи в гори), весільні подорожі (включаючи організацію весільних церемоній за кордоном), а також освітні програми, які передбачають поєднання відпочинку з навчанням, наприклад, мовними курсами.

Тур-клуб активно співпрацює з провідними туроператорами, такими як «Join Up!», «Anex Tour», «Coral Travel», «Pegas», що дозволяє клієнтам отримувати широкий вибір туристичних продуктів. Така співпраця забезпечує конкурентні ціни, гарантує високу якість послуг та розширює географію пропозицій. Завдяки цьому клієнти клубу мають змогу обирати тури, які відповідають їхнім потребам, незалежно від бюджету чи уподобань [38].

Економічна діяльність компанії базується на розгалуженій системі туристичних послуг, що включають організацію внутрішніх та міжнародних подорожей, а також спеціалізовані програми, такі як екстремальний туризм та освітні тури. Основними джерелами доходу компанії є реалізація туристичних пакетів, співпраця з провідними туроператорами («Join Up!», «Anex Tour», «Coral Travel»), організація корпоративних подорожей та використання власної інфраструктури.

Фінансові показники компанії протягом 2020–2022 років демонструють динамічні зміни. У 2020 році підприємство зазнало збитків у розмірі 393,2 тис. грн через зниження туристичної активності, викликане пандемією COVID-19. Однак у 2021 році ситуація значно покращилася: чистий прибуток зріс до 161,3 тис. грн, що було результатом адаптації бізнес-моделі до нових умов, оптимізації витрат та впровадження гнучкої стратегії роботи.

У 2022 році компанія зіткнулася з новими викликами, зумовленими військовими діями в Україні, які суттєво вплинули на туристичний ринок. Попри загальне зниження туристичної активності, підприємству вдалося зберегти стабільний рівень фінансової стійкості, досягнувши чистого прибутку в 77,6 тис. грн. Це стало можливим завдяки оперативній адаптації до нових реалій: переорієнтації на внутрішній туризм, розширенню партнерських зв'язків і впровадженню антикризових заходів.

Основна частина доходів у 2022 році припадала на міжнародні тури (55%), внутрішній туризм забезпечував 30% прибутку, а спеціалізовані програми – 15%. Водночас війна значно змінила попит на туристичні послуги, змусивши компанію переглянути маркетингову стратегію та оптимізувати витрати. Основними статтями витрат залишалися маркетингові заходи, витрати на оплату праці персоналу, ліцензування та партнерські відносини. Незважаючи на нестабільність ринку, компанії вдалося уникнути значних довгострокових зобов'язань, що свідчить про ефективне управління фінансовими ресурсами та здатність адаптуватися до складних економічних умов.

Економічна стратегія ТОВ «ТКБ» базується на гнучкому ціноутворенні, програмах лояльності та оптимізації адміністративних витрат через аутсорсинг бухгалтерських і юридичних послуг. Такий підхід забезпечує стабільність розвитку, підтримуючи високу якість послуг та конкурентоспроможність на туристичному ринку. Для детального аналізу фінансового стану компанії та оцінки її ефективності наведемо підсумкові показники фінансової звітності ТОВ «ТКБ» за 2020-2022 роки (таблиця 2.1).

Таблиця 2.1 – Фінансова звітність ТОВ «ТКБ» за 2020–2022 роки

Показник	2020 рік, тис. грн	2021 рік, тис. грн	2022 рік, тис. грн	Зміна 2022/2021, %
Активи				
Основні засоби (первісна вартість)	108.60	108.70	108.60	-0.09
Знос основних засобів	38.70	47.50	56.30	+18.53
Поточна дебіторська заборгованість	5.40	28.80	388.00	+1 247.22
Грошові кошти та їх еквіваленти	164.10	802.30	41.70	-94.80
Пасиви				
Капітал	28.50	28.50	28.50	0.00
Нерозподілений прибуток	209.00	370.30	447.90	+20.98
Поточна кредиторська заборгованість за товари	0.00	466.50	4.60	-99.01
Поточна кредиторська заборгованість з бюджетом	1.00	26.90	1.00	-96.28
Доходи і витрати				
Чистий дохід від реалізації продукції	385.30	911.50	1 193.90	+30.96
Собівартість реалізованої продукції	623.60	218.60	292.50	+33.80
Інші витрати	162.50	466.40	791.70	+69.71
Чистий прибуток	-393.20	161.30	77.60	-51.87

Фінансова звітність ТОВ «ТКБ» за 2020–2022 роки демонструє поступове відновлення компанії після фінансових труднощів 2020 року. У 2021 році підприємство досягло суттєвого зростання фінансового результату, що відобразилося у збільшенні нерозподіленого прибутку на 77,2%. Проте у 2022 році спостерігається зниження чистого прибутку на 51,87% у порівнянні з 2021 роком. Це було зумовлено наслідками повномасштабного військового вторгнення Росії в

Україну, що спричинило значні економічні коливання, зниження платоспроможності населення, обмеження мобільності та зменшення туристичних потоків. Військові дії призвели до змін у ринковій кон'юнктурі, що вимагало від компанії адаптації своєї діяльності.

Суттєве збільшення поточної дебіторської заборгованості у 2022 році (на 1 247,22%) може свідчити про розширення клієнтської бази та активний розвиток компанії, хоча також частково пояснюється відтермінуванням платежів через фінансові труднощі контрагентів. Водночас значне зниження рівня грошових коштів у 2022 році (-94,80%) пояснюється як реінвестуванням коштів у підтримку операційної діяльності в умовах нестабільності, так і необхідністю покриття непередбачених витрат, пов'язаних із забезпеченням безпеки туристичних маршрутів.

ТОВ «ТКБ» демонструє адаптивність та стійкість до кризових явищ, проте для забезпечення фінансової стабільності необхідно продовжити оптимізацію витрат, залучення нових клієнтів та розвиток напрямку спеціалізованих турів, які мають високий рівень рентабельності навіть у періоди економічної нестабільності.

Багатогранність напрямків діяльності тур-клубу «Бідняжка» у поєднанні з гнучким підходом до співпраці з партнерами робить компанію лідером серед туристичних агенцій регіону та забезпечує їй стабільну конкурентну позицію.

Тур-клуб «Бідняжка» має чітко визначену конкурентну позицію на туристичному ринку, яка базується на унікальній філософії доступності подорожей та демократичному підході до надання туристичних послуг. Назва клубу, яка виникла з концепції бюджетних студентських мандрівок, стала символом прагнення зробити туризм доступним для широкої аудиторії. Вона привертає увагу клієнтів, які цінують невимушений стиль і прозорість у взаємодії з компанією.

Конкурентні переваги тур-клубу «Бідняжка» виділяють його серед інших учасників ринку. По-перше, компанія впроваджує гнучку цінову політику, яка досягається завдяки значним обсягам продажів і співпраці з провідними туроператорами. Цей підхід дозволяє «Бідняжці» встановлювати привабливі ціни, що робить її послуги конкурентоспроможними навіть для клієнтів з обмеженим

бюджетом. По-друге, тур-клуб активно використовує сучасні автоматизовані системи бронювання, такі як AMADEUS і GALILEO. Завдяки цьому компанія забезпечує швидке та якісне обслуговування клієнтів, дозволяючи їм отримувати повний спектр послуг – від бронювання квитків до оформлення віз та страхування [38].

Ще одним важливим елементом конкурентної стратегії є високий рівень клієнтського сервісу. Тур-клуб поєднує професійний підхід із доброзичливістю та щирістю своїх співробітників, що створює атмосферу довіри та забезпечує формування лояльності серед клієнтів. Компанія також активно впроваджує маркетингові інструменти для залучення нових клієнтів та утримання існуючих. Сезонні акції, знижки, спеціальні пропозиції на популярні тури та програми лояльності сприяють популярності клубу серед різних категорій туристів.

Тур-клуб також робить ставку на розширення спектра своїх послуг, пропонуючи як бюджетні подорожі по Україні, так і екзотичні тури за кордон. Універсальність пропозицій дозволяє компанії задовольняти потреби як молоді, так і сімейних пар чи клієнтів старшого віку, що прагнуть комфортного відпочинку.

Особливу увагу клуб приділяє співпраці з локальними й міжнародними партнерами, що гарантує надійність та якість послуг.

Додатковим фактором успіху є активна участь у побудові позитивного іміджу, використання цифрових платформ для комунікації з клієнтами та створення сучасного інформаційного середовища, зокрема через власний сайт та соціальні мережі.

Тур-клуб «Бідняжка» займає міцні позиції на туристичному ринку завдяки поєднанню конкурентної ціни, високої якості обслуговування, сучасного підходу до організації подорожей та орієнтації на потреби клієнтів. Це дозволяє компанії залишатися лідером у своїй ніші та динамічно розвиватися в умовах постійної конкуренції [38].

Туристичний клуб «Бідняжка» є прикладом успішного туристичного підприємства, яке поєднує в собі високі стандарти обслуговування, доступність та інноваційний підхід до організації подорожей.

Завдяки зручному розташуванню, ефективній структурі та широкому асортименту послуг, компанія має всі підстави для подальшого розвитку та зміцнення своїх позицій на туристичному ринку як Вінницької області, так і України загалом.

Для глибшого розуміння поточного стану та перспектив розвитку ТОВ «ТКБ» доцільно провести SWOT-аналіз (таблиця 2.1), який відображає сильні та слабкі сторони компанії, а також можливості і загрози, що впливають на її діяльність.

Таблиця 2.1 – SWOT-аналіз ТОВ «ТКБ»

Сильні сторони	Слабкі сторони
<ul style="list-style-type: none"> – Висока репутація, – широкий спектр послуг, – гнучка цінова політика, – співпраця з перевіреними партнерами 	<ul style="list-style-type: none"> – Обмежена власна інфраструктура, – недостатній рівень автоматизації, – залежність від зовнішніх туроператорів
Можливості	Загрози
<ul style="list-style-type: none"> – Розширення географії маршрутів, – залучення іноземних туристів, – впровадження новітніх цифрових технологій 	<ul style="list-style-type: none"> – Економічна нестабільність, – конкуренція з великими компаніями, зміни в законодавстві, – зниження попиту під час війни.

Створено на основі джерела [38]

SWOT-аналіз дозволяє зробити висновок, що ТОВ «ТКБ» має великий потенціал для розвитку, однак потребує модернізації своєї інфраструктури та активного впровадження інновацій для зміцнення своїх позицій на ринку.

2.2 Аналіз діяльності ТОВ «ТКБ» у сфері організації безпеки туристичних подорожей

ТОВ «ТКБ», яке працює на туристичному ринку понад 10 років, демонструє високий рівень організації безпеки туристичних подорожей, поєднуючи системний підхід, сучасні технології та професійні навички працівників. Головним пріоритетом діяльності компанії є створення умов для якісного, комфортного та безпечного відпочинку клієнтів як у межах України, так і за її межами. Важливою

складовою успіху компанії є цілісна стратегія безпеки, яка охоплює всі етапи туристичної подорожі – від планування маршруту до його реалізації та контролю за умовами перебування туристів.

Головним елементом організації безпеки у ТОВ «ТКБ» є попереднє інформування туристів про можливі ризики. Кожен клієнт отримує детальну інформацію про особливості маршруту, погодні умови, культурні та соціальні нюанси країни чи регіону, а також рекомендації щодо правил поведінки у разі непередбачених ситуацій. Для внутрішніх подорожей, як-от поїздок до Карпат чи сплавів річками, акцент робиться на інструктажі щодо заходів безпеки та особливостей природного середовища. У міжнародних турах, наприклад, до Єгипту чи країн Європи, туристам надаються рекомендації щодо дотримання місцевих законів, уникнення ризикових зон та забезпечення особистої безпеки. Менеджери компанії відстежують зміни у безпековій ситуації на маршрутах і своєчасно інформують клієнтів про потенційні загрози [38].

Не менш важливою складовою є медична безпека, яку ТОВ «ТКБ» забезпечує у співпраці зі страховими компаніями, такими як «PZU» та «Інго Україна». Обов'язкове медичне страхування клієнтів дозволяє мінімізувати ризики у разі хвороб чи нещасних випадків під час подорожі. Це особливо актуально для активних та екстремальних турів, таких як гірські походи, скелелазіння чи водні сплави. Туристи отримують доступ до якісної медичної допомоги, а страхові програми покривають витрати на лікування, що є ключовим фактором у підвищенні довіри клієнтів до компанії.

Компанія приділяє особливу увагу співпраці з перевіреними партнерами. ТОВ «ТКБ» співпрацює виключно з ліцензованими перевізниками, готелями та іншими туристичними об'єктами, які відповідають вимогам якості та безпеки. Транспортні засоби проходять регулярний технічний огляд, а місця для проживання відповідають санітарно-гігієнічним нормам і критеріям комфорту. Відповідальна перевірка партнерів дозволяє уникнути непередбачених ситуацій і гарантує клієнтам безпечний відпочинок [38].

Важливою складовою є ліцензування та сертифікація діяльності компанії відповідно до національних та міжнародних стандартів. ТОВ «ТКБ» дотримується вимог Закону України «Про туризм» та відповідних нормативно-правових актів, що регулюють діяльність туроператорів. Усі об'єкти, які використовуються у турах (готелі, кемпінги, туристичні маршрути), сертифіковані відповідно до національних стандартів (ДСТУ). Для організації екстремальних видів відпочинку компанія забезпечує додаткові перевірки спорядження, обладнання та маршрутів, що підвищує загальний рівень безпеки.

Підготовка персоналу є ще одним важливим напрямком у стратегії безпеки компанії. Менеджери та екскурсоводи проходять регулярні тренінги з надання першої медичної допомоги, реагування на надзвичайні ситуації та забезпечення психологічної підтримки туристів. Це дозволяє працівникам оперативно діяти у випадку виникнення проблем та гарантує туристам професійну підтримку в будь-яких умовах. Екскурсоводи, які супроводжують групи, мають глибокі знання маршрутів та володіють навичками роботи у складних умовах [38].

ТОВ «ТКБ» активно впроваджує цифрові інструменти для забезпечення безпеки туристів. Завдяки використанню сучасних систем бронювання, таких як AMADEUS і GALILEO, компанія забезпечує оперативне резервування квитків, готелів та інших послуг. Крім того, цифрові платформи дозволяють клієнтам отримувати актуальну інформацію про зміни в маршруті, погодні умови чи інші фактори, що можуть вплинути на подорож. Мобільні додатки та електронна комунікація роблять процес інформування туристів швидким і зручним, що є важливою складовою у забезпеченні їхньої безпеки [38].

ТОВ «ТКБ» реалізує комплексний підхід до організації безпеки туристичних подорожей, поєднуючи високі стандарти якості, системність і сучасні технології. Завдяки попередньому інформуванню, медичному страхуванню, підготовці персоналу та співпраці з надійними партнерами компанія успішно мінімізує ризики під час подорожей. Подальше вдосконалення заходів безпеки, зокрема розширення протоколів для екстремальних турів та впровадження додаткових цифрових рішень,

дозволить ТОВ «ТКБ» утримувати лідерські позиції на ринку туристичних послуг та забезпечити клієнтам комфортний і безпечний відпочинок.

Ефективність заходів безпеки, які впроваджує ТОВ «ТКБ», є результатом злагодженої системної роботи компанії, спрямованої на забезпечення комфортного та безпечного перебування клієнтів у подорожах. Ключовими показниками ефективності є низький рівень інцидентів під час організованих турів, позитивні відгуки туристів та відповідність усіх етапів організації подорожі встановленим стандартам якості. Це свідчить про успішну реалізацію політики безпеки на кожному етапі обслуговування [38].

Першочергово ефективність забезпечується завдяки високому професіоналізму персоналу. Менеджери з продажу та екскурсоводи компанії проходять обов'язкове навчання з основ безпеки, медичної допомоги та реагування на надзвичайні ситуації. Зокрема, перед початком кожної подорожі туристам проводяться детальні інструктажі щодо правил поведінки на маршрутах, використання спорядження та реагування у разі форс-мажорних обставин. Це дозволяє мінімізувати ризики та забезпечити високу готовність учасників до потенційних загроз. Екскурсоводи, які супроводжують туристів під час походів, сплавів чи екскурсій, мають глибокі знання специфіки маршрутів, що дозволяє їм оперативно приймати рішення та забезпечувати належний рівень безпеки.

Компанія забезпечує ретельний відбір партнерів для організації турів. ТОВ «ТКБ» співпрацює лише з перевіреними перевізниками, готелями та страховими компаніями, які відповідають високим стандартам безпеки. Транспортні засоби проходять регулярний технічний огляд, а персонал, який обслуговує туристів, регулярно проходить атестацію. Для проживання клієнтів обираються сертифіковані об'єкти туристичної інфраструктури, що відповідають санітарно-гігієнічним та безпековим нормам. Таким чином, на кожному етапі подорожі забезпечується контроль якості та надійності послуг, що мінімізує потенційні ризики [38].

Особливу увагу компанія приділяє страхуванню туристів. Всі клієнти ТОВ «ТКБ» мають обов'язкове медичне страхування, яке покриває витрати у разі

нещасного випадку чи захворювання під час подорожі. Це дозволяє туристам почуватися впевнено і спокійно, незалежно від обраного напрямку. Страхові партнери компанії є надійними учасниками ринку з багаторічним досвідом, що є додатковим чинником ефективності заходів безпеки (Додаток Б).

Значну роль у підвищенні ефективності відіграє оперативна комунікація з клієнтами. Туристи завчасно отримують детальну інформацію про маршрути, погодні умови, можливі ризики та порядок дій у випадку надзвичайних ситуацій. Завдяки чіткій структурі роботи та злагодженій взаємодії між менеджерами, екскурсоводами та клієнтами забезпечується швидке реагування на можливі виклики. У випадку змін у маршрутах чи непередбачуваних обставин туристам оперативно надається необхідна допомога, що дозволяє уникнути паніки та забезпечує безпеку групи [38].

Також важливо відзначити, що компанія активно моніторить зворотний зв'язок від клієнтів після завершення поїздок. Аналізуючи відгуки, менеджери ТОВ «ТКБ» ідентифікують потенційні проблемні місця та впроваджують необхідні коригувальні заходи. Цей підхід дозволяє постійно вдосконалювати політику безпеки та підвищувати якість обслуговування.

Висока ефективність заходів безпеки у діяльності ТОВ «ТКБ» є результатом поєднання професійного підходу, ретельного контролю якості на всіх етапах надання послуг, злагодженої роботи персоналу та постійної комунікації з клієнтами.

Завдяки комплексному підходу компанія досягає стабільного рівня безпеки, що сприяє формуванню довіри з боку туристів і зміцненню конкурентної позиції на ринку туристичних послуг.

Організація безпеки туристичних подорожей у ТОВ «ТКБ» ґрунтується на системному підході, який охоплює всі етапи надання туристичних послуг. Компанія реалізує низку заходів, спрямованих на мінімізацію ризиків для туристів та створення комфортних і безпечних умов під час подорожей.

Усі аспекти організації безпеки охоплюють як попереднє планування подорожі, так і контроль під час її реалізації. У таблиці 2.2 наведено основні

складові системи безпеки ТОВ «ТКБ» та заходи, які компанія впроваджує для забезпечення захисту клієнтів [38].

Таблиця 2.2 – Основні заходи ТОВ «ТКБ» у сфері організації безпеки туристичних подорожей

Складова організації безпеки	Опис заходів ТОВ «ТКБ»
Попереднє інформування туристів	Надання клієнтам детальної інформації про маршрут, погодні умови, соціокультурні особливості та рекомендації щодо поведінки у разі надзвичайних ситуацій.
Медична безпека	Співпраця зі страховими компаніями «PZU» та «Інго Україна» для обов'язкового медичного страхування клієнтів. Покриття витрат на медичну допомогу під час подорожей.
Співпраця з партнерами	Використання послуг тільки ліцензованих перевізників, сертифікованих готелів та інших об'єктів інфраструктури, які відповідають санітарно-гігієнічним та безпековим нормам.
Ліцензування та сертифікація	Дотримання вимог Закону України «Про туризм» та сертифікація об'єктів туристичної інфраструктури згідно з ДСТУ.
Підготовка персоналу	Регулярні тренінги для менеджерів та екскурсоводів з надання першої медичної допомоги, реагування на надзвичайні ситуації та психологічної підтримки туристів.
Цифрові інструменти	Використання систем бронювання AMADEUS та GALILEO, оперативна комунікація через мобільні додатки та електронну пошту для інформування клієнтів.
Моніторинг та аналіз відгуків	Збір зворотного зв'язку від клієнтів для ідентифікації проблемних місць та впровадження коригувальних заходів.

Створено на основі джерела [38]

ТОВ «ТКБ» демонструє комплексний підхід до організації безпеки туристичних подорожей, поєднуючи ефективні управлінські рішення з сучасними інструментами та високими стандартами обслуговування.

Завдяки впровадженню медичного страхування, співпраці з перевіреними партнерами, підготовці персоналу та використанню цифрових технологій компанія мінімізує ризики для своїх клієнтів.

Подальше вдосконалення заходів безпеки дозволить ТОВ «ТКБ» утримувати лідерські позиції на туристичному ринку Вінницької області та відповідати міжнародним стандартам якості.

2.3 Оцінка ефективності заходів безпеки, що впроваджуються ТОВ «ТКБ»

Ефективність заходів безпеки, впроваджених ТОВ «ТКБ», є одним із ключових чинників, що забезпечують стабільну діяльність компанії на туристичному ринку та підвищують рівень довіри клієнтів. У сучасних умовах безпека туристів є пріоритетом, адже вона визначає не лише якість послуг, а й репутацію компанії. Оцінка ефективності впроваджених заходів базується на комплексному аналізі кількісних і якісних показників, які відображають результативність роботи компанії в напрямку забезпечення безпеки на всіх етапах подорожі. Це включає як мінімізацію ризиків під час організованих турів, так і дотримання національних і міжнародних стандартів у туристичній діяльності.

Першим критерієм оцінки є кількісні показники інцидентів під час організованих турів. Протягом останніх років ТОВ «ТКБ» демонструє стабільно низький рівень випадків, пов'язаних із загрозами безпеці туристів, що є результатом цілеспрямованої та системної роботи у цьому напрямку. Компанія реалізує політику попередження ризиків, яка охоплює етапи підготовки, планування та виконання туристичних маршрутів. Детальна розробка маршрутів дозволяє виявляти потенційні загрози та уникати їх на етапі планування. Важливим фактором є професійний супровід туристів з боку підготовлених фахівців, які володіють необхідними знаннями для реагування на надзвичайні ситуації [37].

Аналіз статистичних даних показав, що більшість загроз усувається завдяки ретельному відбору партнерів, регулярному контролю за інфраструктурою та оперативному реагуванню на зміни умов подорожі. Наприклад, маршрути в регіони з підвищеними ризиками проходять додаткову оцінку, а клієнти отримують детальні рекомендації щодо поведінки у складних ситуаціях.

Другим важливим аспектом є дотримання стандартів безпеки у туристичній діяльності. ТОВ «ТКБ» впроваджує систему заходів, що відповідають як національним стандартам (ДСТУ), так і міжнародним нормам безпеки туризму. Це дозволяє забезпечити високий рівень надійності послуг, які пропонуються

клієнтам. Головним елементом цієї системи є регулярний контроль за станом туристичної інфраструктури, транспорту та спорядження, що використовується під час подорожей (Додаток В).

Усі транспортні перевізники, з якими співпрацює компанія, зобов'язані надавати документи, що підтверджують технічну справність транспортних засобів і відповідність їх вимогам безпеки. Окрім того, готельні заклади та інші об'єкти розміщення, що обираються для туристів, проходять попередню перевірку на відповідність санітарно-гігієнічним нормам та безпеці проживання. Завдяки таким підходам клієнти отримують впевненість у надійності наданих послуг і мінімізацію можливих ризиків під час відпочинку.

ТОВ «ТКБ» приділяє значну увагу співпраці з провідними страховими компаніями, такими як «PZU», «Інго Україна» та іншими надійними партнерами, що дозволяє клієнтам отримувати повний спектр страхових послуг. Обов'язкове медичне страхування гарантує оперативну допомогу у разі нещасних випадків, травм чи раптових захворювань під час подорожі як в Україні, так і за кордоном. Страхові поліси покривають не лише медичні витрати, але й інші непередбачувані витрати, такі як евакуація, транспортування до лікувальних закладів або компенсація у разі скасування поїздки. Така політика дозволяє туристам почуватися захищеними і мінімізує фінансові ризики, пов'язані з можливими надзвичайними ситуаціями. Крім того, компанія активно співпрацює з клієнтами, надаючи консультації щодо оптимального вибору страхового пакета залежно від особливостей подорожі, що підвищує ефективність цього заходу [38].

Підготовка персоналу є ще одним фундаментальним критерієм у забезпеченні безпеки туристичних подорожей. У ТОВ «ТКБ» менеджери та екскурсоводи проходять регулярні тренінги та курси підвищення кваліфікації, що стосуються безпеки туристів та роботи в умовах надзвичайних ситуацій. Зокрема, співробітники вивчають методи надання першої медичної допомоги, навички евакуації у разі загроз, правила поведіння з групами туристів у складних погодних чи географічних умовах. Такі програми навчання забезпечують оперативне

реагування на надзвичайні ситуації, що є особливо актуальним для складних туристичних маршрутів, зокрема гірських походів чи екстремальних турів.

Постійна підготовка та підвищення кваліфікації персоналу сприяють не лише створенню безпечних умов для туристів, але й підвищенню рівня довіри клієнтів до компанії. Високий професіоналізм співробітників дозволяє передбачити ризики, усунути можливі загрози ще до їх виникнення та забезпечити комфортне та спокійне перебування туристів на маршрутах [38].

Перед початком кожного туру компанія надає туристам вичерпну інформацію про маршрут, можливі ризики та правила поведінки в подорожі. Це стосується не лише звичайних маршрутів, а й спеціалізованих екстремальних турів, які вимагають особливої підготовки та дисципліни. Кожен турист проходить детальний інструктаж з питань особистої безпеки, правил користування обладнанням та реагування на надзвичайні ситуації. Крім того, компанія розробляє інформаційні буклети та електронні матеріали, що містять рекомендації для туристів на кожному етапі подорожі. Особливу увагу приділяють інформуванню про медичні аспекти подорожі, особливо для закордонних турів, де клієнти можуть зіткнутися зі специфічними умовами охорони здоров'я чи потребою у вакцинації. Такий підхід сприяє підвищенню обізнаності туристів, їхньої готовності до непередбачуваних ситуацій та значно мінімізує ризики, пов'язані з подорожами.

Після завершення подорожей компанія аналізує відгуки туристів за допомогою анкетування та онлайн-опитувань. Це дозволяє отримати об'єктивну оцінку організації подорожі, зокрема щодо дотримання заходів безпеки на маршрутах. Зворотний зв'язок допомагає визначити потенційні недоліки та шляхи їх усунення, що дозволяє постійно вдосконалювати систему забезпечення безпеки. Позитивні відгуки туристів свідчать про високу ефективність заходів, які впроваджуються компанією. Зокрема, клієнти часто відзначають професіоналізм екскурсоводів, оперативність реагування на непередбачувані ситуації, а також відмінну підготовку турів із точки зору організації безпеки. Усі пропозиції та зауваження клієнтів є основою для подальшої оптимізації заходів безпеки та

підвищення якості обслуговування, що дозволяє компанії утримувати лідируючі позиції на ринку туристичних послуг (Додаток Г).

На основі аналізу заходів безпеки, що впроваджуються ТОВ «ТКБ», можна зробити висновок, що компанія ефективно забезпечує належний рівень безпеки на всіх етапах надання туристичних послуг. Завдяки системному підходу, ретельному плануванню маршрутів, підготовці персоналу та постійному моніторингу ситуації ТОВ «ТКБ» мінімізує потенційні загрози та забезпечує клієнтам комфортні та безпечні подорожі.



РОЗДІЛ 3

РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ БЕЗПЕКИ ТУРИСТИЧНИХ ПОДОРОЖЕЙ У «ТК «БІДНЯЖКА»

3.1 Розробка системи оцінки ризиків для туристичних подорожей

Ефективна організація безпеки туристичних подорожей значною мірою залежить від системного підходу до виявлення, оцінки та мінімізації ризиків, які можуть виникнути під час подорожей. Туристичний клуб «Бідняжка», з огляду на динамічний розвиток ринку та розширення пропонованих маршрутів, потребує впровадження сучасної системи оцінки ризиків для забезпечення високого рівня безпеки своїх клієнтів.

Система оцінки ризиків має охоплювати декілька основних етапів: ідентифікацію загроз, аналіз і ранжування ризиків, розробку превентивних заходів та постійний моніторинг ситуації. Ця система повинна стати інструментом, який допомагає передбачати потенційні небезпеки та розробляти стратегії для їх усунення або мінімізації.

Ідентифікація та управління ризиками для ТК «Бідняжка» є важливим кроком для підвищення безпеки туристичних подорожей. Розуміння потенційних загроз і розробка конкретних заходів допоможуть компанії зробити тури безпечнішими та зберегти довіру клієнтів.

Природні загрози – це погодні умови та стихійні лиха, які часто впливають на тури в гори чи на водойми. Наприклад, різке погіршення погоди, дощі, лавини чи спека можуть ускладнити подорожі. Для запобігання таким ситуаціям «Бідняжці» слід постійно відстежувати прогнози погоди й попереджати туристів про можливі зміни. Варто мати альтернативні маршрути на випадок форс-мажору та навчати туристів, як поводитись у таких ситуаціях. Використання сучасних додатків для

оповіщення про погодні умови може суттєво покращити контроль над природними ризиками.

Соціальні загрози включають можливість зіткнення з крадіжками, шахрайством або нестабільною ситуацією в регіоні подорожі. Для цього ТК «Бідняжка» повинна попередньо аналізувати безпекову ситуацію в місцях подорожей, особливо у великих містах або за кордоном. Доброю практикою стане співпраця з місцевими правоохоронцями, особливо під час організації групових поїздок. Крім того, клієнтів варто інформувати про базові правила безпеки: як захищати цінні речі та уникати ризикованих місць.

Медичні ризики є актуальними під час активного туризму – походів, сплавів чи гірських турів. Щоб мінімізувати ризики, «Бідняжка» повинна забезпечити наявність аптечок у кожній групі та організувати навчання для гідів із надання першої медичної допомоги. Обов'язкове медичне страхування для кожного туриста є необхідною умовою. Також важливо інформувати клієнтів про особливості місцевої санітарної ситуації та заходи профілактики можливих хвороб.

Техногенні загрози стосуються несправностей транспорту або обладнання, що використовуються під час подорожей. Для їх мінімізації ТК «Бідняжка» повинна регулярно перевіряти стан транспорту, спорядження та туристичних об'єктів, які орендуються чи використовуються. Співпраця лише з перевіреними підрядниками й партнерами допоможе гарантувати надійність усіх послуг. Також варто проводити навчання персоналу з техніки безпеки й інформувати туристів про правила користування спорядженням.

Організаційні ризики виникають через помилки у плануванні та управлінні турами. Щоб цього уникнути, «Бідняжка» має впровадити автоматизовані системи бронювання турів, які допоможуть чітко фіксувати всі замовлення й уникати непорозумінь. Також доцільно проводити регулярні тренінги для менеджерів та гідів, покращувати комунікацію в команді та створити детальні інструкції для вирішення можливих нестандартних ситуацій.

Після ідентифікації потенційних загроз необхідно їх систематизувати та оцінити, щоб визначити пріоритети для реагування. Для цього доцільно

застосовувати матрицю ризиків, яка є ефективним інструментом для оцінки загроз за двома основними критеріями: ймовірністю виникнення та рівнем впливу на туристичну подорож.

Під час аналізу загроз ТК «Бідняжка» має враховувати всі можливі чинники, які можуть негативно вплинути на безпеку туристів. Це можуть бути як природні загрози (різка зміна погоди, повені чи снігові лавини), так і техногенні ризики (несправності транспорту, аварії на маршрутах). Також важливо оцінювати соціальні фактори, як-от нестабільна ситуація в регіоні, ризик злочинності чи шахрайства, а також медичні загрози (травми або захворювання під час подорожі).

Для практичної оцінки ризиків пропонується класифікувати їх за рівнем загрози, які відображенні у таблиці 3.1.

Таблиця 3.1 – Класифікація ризиків туристичних подорожей за рівнем загрози

Рівень ризику	Опис ризику	Приклади загроз	Заходи зниження ризику
Низький	Мінімальний вплив на подорож, низька ймовірність виникнення. Не створює серйозних загроз, але може викликати незначні незручності.	Незначні зміни погоди, короткочасні затримки транспорту, дрібні технічні несправності.	Попереднє інформування туристів, наявність запасних маршрутів, регулярне технічне обслуговування транспорту.
Середній	Помірний вплив на подорож, досить висока ймовірність виникнення. Може спричинити тимчасові труднощі або дискомфорт для туристів.	Затримки транспорту через негоду, травми під час активного відпочинку, відсутність доступу до медичних послуг.	Наявність аптечок, підготовка персоналу з надання першої допомоги, запасні плани маршруту, страхування туристів.
Високий	Значний негативний вплив, висока ймовірність виникнення. Потребує серйозних заходів управління ризиками.	Природні катастрофи (лавини, землетруси, повені), техногенні аварії (поломка транспорту у важкодоступних місцях), соціальні загрози (масові заворушення, високий рівень злочинності).	Обов'язкове страхування туристів, розробка планів евакуації, попереднє інформування клієнтів, співпраця з місцевими службами безпеки.

Матриця ризиків, яку можна побудувати на основі цієї класифікації, дозволяє наочно визначити пріоритетність загроз і розподілити ресурси для їх мінімізації. Наприклад, ризики з високим рівнем загрози потребують негайного реагування та ретельної підготовки, тоді як загрози з низьким рівнем достатньо контролювати на етапі організації подорожі.

Впровадження системи аналізу та ранжування ризиків допоможе ТК «Бідняжка» зосередити свої зусилля на найбільш критичних загрозах, що позитивно вплине на загальний рівень безпеки туристичних поїздок. Це дозволить знизити ймовірність форс-мажорних ситуацій, підвищити довіру клієнтів і забезпечити стабільний розвиток компанії в конкурентному середовищі.

Розробка превентивних заходів є важливим етапом підвищення рівня безпеки туристичних подорожей для ТК «Бідняжка». Превентивні заходи мають бути спрямовані на виявлення, мінімізацію та уникнення ризиків, які можуть виникнути під час подорожей. Ефективне управління ризиками вимагає розробки конкретних рішень для різних категорій загроз, враховуючи їхню специфіку та ймовірність виникнення.

Для природних ризиків, таких як різка зміна погодних умов, повені чи лавини, доцільно впровадити систематичний моніторинг прогнозів погоди перед кожною подорожжю. Це допоможе заздалегідь попередити туристів про можливі загрози. Важливим превентивним кроком є розробка альтернативних маршрутів на випадок форс-мажорних ситуацій, які можна швидко використати за необхідності. Крім того, необхідно забезпечити туристів спеціалізованим спорядженням (дощовики, намети, теплий одяг, ліхтарики) та чіткими інструкціями щодо поведінки в екстремальних природних умовах. Особливо важливо впровадити плани евакуації для гірських та водних маршрутів, які передбачають координовану роботу з місцевими службами порятунку.

Для соціальних ризиків, таких як злочинність, шахрайство чи нестабільна ситуація в регіонах, ключовим заходом є попереднє інформування туристів про особливості місцевої ситуації. ТК «Бідняжка» має надавати рекомендації щодо безпеки та місцевих законів, а також вказувати, які райони краще уникати.

Організація супроводу груп досвідченими екскурсоводами сприятиме зниженню ризику непередбачуваних ситуацій. Додатково необхідно налагодити співпрацю з місцевими правоохоронними органами, щоб у разі потреби туристи могли отримати оперативну допомогу.

Для медичних ризиків, що включають травми, захворювання чи погане самопочуття туристів, обов'язковим є комплектування аптечок першої допомоги для кожної групи туристів. Аптечки повинні містити необхідні засоби для надання невідкладної медичної допомоги: бинти, антисептики, знеболювальні, засоби від алергії тощо. Не менш важливою є обов'язкова наявність медичного страхування для кожного туриста, що забезпечує фінансовий захист у разі надзвичайної ситуації. Перед кожною поїздкою слід проводити інструктаж із надання першої медичної допомоги, щоб учасники подорожі та персонал були готові до базових дій у критичних ситуаціях.

Щодо техногенних ризиків, які виникають через несправність транспорту чи обладнання, першочерговим завданням є забезпечення регулярного технічного огляду транспортних засобів перед кожною поїздкою. Важливо впровадити сертифікацію обладнання, яке використовується під час подорожей, зокрема рятувальних жилетів, мотузок для сплавів чи гірського спорядження. Персонал ТК «Бідняжка» має проходити навчання з використання обладнання та дій у разі техногенних аварій, що мінімізує ймовірність помилок під час подорожі.

Для організаційних ризиків, які можуть виникати через помилки в плануванні чи неналежну комунікацію з клієнтами, необхідно вдосконалити систему планування турів. Це передбачає чітке узгодження графіків, перевірку надійності транспортних партнерів та контроль за всіма етапами організації. Туристам слід забезпечити зручний зв'язок із менеджерами компанії для отримання оперативної інформації чи допомоги у разі форс-мажору. Крім того, варто впровадити перевірку документів клієнтів (паспорти, візи, медичні довідки) перед початком подорожі для уникнення проблем на кордонах чи маршрутах.

Розробка превентивних заходів дозволить ТК «Бідняжка» ефективно мінімізувати ризики, підвищити рівень довіри серед клієнтів та забезпечити

безпечні умови для подорожей. Комплексний підхід, який поєднує технічні, організаційні та інформаційні рішення, створить стійку систему захисту туристів від можливих загроз і забезпечить успішний розвиток компанії у сфері туризму.

Моніторинг та оновлення системи ризиків є важливою складовою ефективною організації безпеки туристичних подорожей у ТК «Бідняжка». Оскільки загрози у сфері туризму постійно змінюються залежно від зовнішніх обставин, сезонності чи специфіки маршрутів, система оцінки ризиків повинна бути гнучкою та динамічною. Регулярний моніторинг ситуації включає постійний аналіз поточних умов на маршрутах, оцінку нових потенційних загроз та виявлення слабких місць у процесі організації подорожей. Велике значення має аналіз зворотного зв'язку від клієнтів, який дозволяє враховувати їхні зауваження та досвід у подорожах для подальшого вдосконалення превентивних заходів. Завдяки регулярному перегляду та коригуванню системи безпеки можна забезпечити довгострокову ефективність запроваджених рішень, створюючи більш надійне та безпечне середовище для туристів.

Впровадження інноваційних інструментів є наступним кроком у розвитку системи оцінки ризиків для ТК «Бідняжка». Сучасні технології надають можливість значно підвищити рівень безпеки та оперативності реагування на можливі загрози. До таких інструментів належать мобільні додатки, які забезпечують туристів актуальною інформацією про маршрути, погодні умови та можливі ризики в режимі реального часу. Використання GPS-трекерів дозволяє контролювати переміщення груп та оперативно надавати допомогу у разі надзвичайних ситуацій. Також важливим є впровадження цифрових систем оповіщення, які можуть автоматично повідомляти туристів про потенційні загрози або зміну маршрутів. Оперативний зв'язок між туристами, керівником групи та менеджментом компанії сприятиме швидкому реагуванню та мінімізації негативних наслідків. Інноваційні інструменти допоможуть «Бідняжці» не лише підвищити рівень безпеки, а й покращити зручність і довіру клієнтів, що є ключовими факторами успішного розвитку на сучасному туристичному ринку.

Розробка системи оцінки ризиків для туристичних подорожей у ТК «Бідняжка» є важливим кроком для підвищення рівня безпеки туристів та мінімізації потенційних загроз. Запровадження структурованого процесу ідентифікації, аналізу та моніторингу ризиків дозволить оперативно виявляти небезпеки та приймати ефективні рішення для їх усунення. Використання інноваційних технологій, таких як мобільні додатки, GPS-трекери та системи оповіщення, забезпечить своєчасне інформування туристів і підвищить загальну надійність подорожей. Реалізація цих заходів сприятиме зміцненню довіри клієнтів до компанії, підвищенню якості послуг та утворенню ТК «Бідняжка» як надійного організатора туристичних подорожей.

3.2 Пропозиції щодо вдосконалення заходів безпеки у туристичних маршрутах

Забезпечення безпеки на туристичних маршрутах є пріоритетним завданням для будь-якої туристичної компанії, особливо для ТК «Бідняжка», яка прагне відповідати сучасним стандартам і гарантувати своїм клієнтам комфортні та безпечні умови подорожей. Для вдосконалення заходів безпеки у туристичних маршрутах запропоновано наступні заходи.

Запровадження чіткої системи підготовки туристичних маршрутів є основою для підвищення рівня безпеки подорожей, організованих ТК «Бідняжка». Перед кожним туром слід проводити ретельний аудит маршруту, який передбачає перевірку інфраструктури, зокрема стану доріг, мостів, туристичних об'єктів, а також умов транспортування та розміщення клієнтів. Оцінка потенційних загроз включає аналіз природних ризиків, таких як зсуви, повені, негода, а також соціальних небезпек – нестабільна криміногенна ситуація чи відсутність належних умов для медичної допомоги. У разі активних подорожей, що передбачають тривалі походи, гірські маршрути чи сплави, необхідно розробляти деталізовані маршрутні

листи. Такі листи повинні містити детальну інформацію про можливі зони ризику, доступні евакуаційні маршрути, контактні дані місцевих рятувальних служб і лікарень, а також чіткі рекомендації для туристів щодо дій у надзвичайних ситуаціях. Крім того, варто передбачити гнучкість маршрутів, що дозволить оперативно коригувати подорож у випадку непередбачених обставин.

Підвищення контролю за технічним оснащенням маршрутів є важливим фактором для забезпечення безпеки туристів. ТК «Бідняжка» має гарантувати, що всі туристичні групи забезпечені якісним та сучасним обладнанням відповідно до специфіки туру. До таких засобів належать намети, які відповідають погодним умовам, рятувальні жилети для водних маршрутів, аптечки із повним набором медикаментів для надання першої допомоги, а також надійні системи страхування та захисту. Обов'язковим є оснащення груп GPS-трекерами та супутниковими пристроями зв'язку, що забезпечують постійний зв'язок із координаторами туру та дозволяють відстежувати місцезнаходження групи в реальному часі. Така система моніторингу є особливо важливою для подорожей у важкодоступних регіонах або під час активних видів туризму, коли ризики зростають. Контроль якості обладнання слід здійснювати регулярно – перед початком кожного туру проводити перевірку та тестування технічних засобів на надійність і відповідність стандартам безпеки.

Особливу увагу слід приділити підготовці персоналу, який супроводжує туристичні маршрути. Екскурсіводи, гідни та інструктори повинні мати високий рівень кваліфікації, що включає вміння надавати першу медичну допомогу, орієнтуватися у складних природних умовах і координувати дії групи у разі надзвичайних ситуацій. Для цього необхідно запровадити обов'язкові навчальні курси та тренінги, що охоплюють такі теми, як робота з сучасним рятувальним обладнанням, методи евакуації туристів та комунікація в стресових ситуаціях. Персонал має регулярно проходити практичні навчання, під час яких моделюються реальні надзвичайні ситуації, такі як травмування учасника подорожі, раптові зміни погодних умов чи втрата маршруту.

Система оперативного оповіщення туристів про можливі загрози є ключовим елементом безпеки під час подорожей, особливо в умовах мінливих обставин, таких як погіршення погодних умов, непередбачені зміни маршруту або надзвичайні ситуації. Запровадження сучасних мобільних додатків і чат-ботів дозволить туристам своєчасно отримувати важливу інформацію в реальному часі. Для цього ТК «Бідняжка» може розробити власний фірмовий мобільний додаток, який міститиме кілька корисних функцій. Зокрема, він може включати можливість моніторингу маршруту з доступом до GPS-трекінгу, що дозволяє туристам і менеджерам компанії відстежувати місцезнаходження групи. Додаток має також містити контактну базу екстрених служб, таких як місцеві медичні заклади, рятувальні команди, поліція чи служби надзвичайних ситуацій.

Додатково варто додати інструкції з дій у разі небезпечних ситуацій, як-от негода, втрата маршруту або медичний інцидент. Таке рішення допоможе не лише забезпечити оперативну реакцію на ризики, але й підвищити відчуття безпеки серед учасників подорожей. Застосування подібних інструментів, доступних як для групових, так і індивідуальних туристів, зробить процес комунікації швидким і надійним.

Страхування туристів є важливим етапом у забезпеченні їхнього захисту під час подорожі. Для ТК «Бідняжка» співпраця з надійними страховими компаніями є пріоритетом, адже страхові пакети мають враховувати не лише стандартні ризики, а й специфічні види активного відпочинку та пригодницького туризму. Учасникам турів слід пропонувати пакети страхування, які охоплюють витрати на медичну допомогу у разі травм, нещасних випадків, евакуації чи екстреної медичної допомоги.

Для прозорості та довіри клієнтів компанія має надавати детальну інформацію про умови страхування, зокрема суму покриття, перелік можливих страхових випадків і рекомендації щодо дій у разі надзвичайної ситуації. Варто також передбачити спрощену процедуру оформлення страхових документів, яку можна інтегрувати в онлайн-додаток компанії або сайт. Забезпечення належного

рівня страхового захисту підвищить загальну безпеку туристів, а також зміцнить репутацію ТК «Бідняжка» як надійного туристичного партнера.

Залучення місцевих рятувальних служб та експертів до організації туристичних маршрутів є ще одним важливим кроком у підвищенні ефективності заходів безпеки. ТК «Бідняжка» має налагоджувати співпрацю з регіональними структурами, що спеціалізуються на реагуванні на надзвичайні ситуації, такими як державні рятувальні команди, медичні установи та служби охорони природи. Перед початком кожного маршруту доцільно проводити консультації з місцевими експертами, які мають знання про особливості ландшафту, клімату та можливі загрози у регіоні. Ці консультації дозволять своєчасно виявити ризики, а також розробити ефективний план дій у разі непередбачених ситуацій.

Залучення місцевих служб дає можливість проводити регулярні навчання та тренінги для гідів та інструкторів компанії. Участь у таких навчаннях дозволить працівникам на практиці відпрацювати алгоритми реагування у випадку надзвичайних ситуацій, як-от евакуація туристів, надання першої допомоги чи координація дій під час природних катастроф.

Взаємодія з регіональними структурами також дозволить компанії швидко отримувати оперативну підтримку на маршрутах, що особливо важливо для подорожей у віддалених або важкодоступних місцевостях. Для ефективного впровадження заходів безпеки у туристичних маршрутах ТК «Бідняжка» нами систематизовано ключові напрями вдосконалення. У таблиці 3.2. представлено основні заходи, спрямовані на мінімізацію ризиків, підвищення якості обслуговування та забезпечення безпеки туристів.

Таблиця 3.2 – Заходи вдосконалення безпеки туристичних маршрутів

Напрямок вдосконалення	Опис заходу
Аудит маршрутів	Перевірка стану інфраструктури, оцінка природних та соціальних ризиків, розробка маршрутних листів з рекомендаціями для туристів.
Технічне забезпечення	Оснащення груп якісним спорядженням, аптечками, GPS-трекерами, супутниковими пристроями зв'язку. Регулярний контроль обладнання.
Підготовка персоналу	Навчальні тренінги для гідів та інструкторів, моделювання надзвичайних ситуацій, навчання наданню першої допомоги.

Продовження таблиці 3.2

Оперативне оповіщення туристів	Використання мобільних додатків, чат-ботів, GPS-моніторингу для швидкого інформування про загрози та координацію дій у надзвичайних ситуаціях.
Страховання туристів	Співпраця з надійними страховими компаніями, пропонування туристам розширених страхових пакетів, спрощення оформлення документів.
Залучення місцевих служб	Взаємодія з рятувальними командами, медичними установами, службами охорони природи. Проведення консультацій і спільних навчань.

Вдосконалення заходів безпеки у туристичних маршрутах для ТК «Бідняжка» передбачає системний підхід, що включає аудит маршрутів, технічне забезпечення, підготовку персоналу, використання цифрових технологій і страхування туристів. Реалізація цих рекомендацій дозволить мінімізувати ризики, підвищити якість обслуговування та зміцнити довіру клієнтів до компанії як надійного організатора подорожей.

3.3 Прогнозування ефективності впровадження запропонованих заходів

Ефективність впровадження запропонованих заходів щодо підвищення безпеки туристичних подорожей у ТК «Бідняжка» має значний потенціал для покращення якості обслуговування клієнтів, мінімізації ризиків і підвищення конкурентоспроможності компанії на туристичному ринку. Прогнозування ефективності базується на аналізі кількох ключових показників: підвищення рівня задоволеності клієнтів, скорочення кількості інцидентів під час подорожей, поліпшення репутації компанії та збільшення попиту на її послуги.

Підвищення задоволеності клієнтів є одним із ключових результатів впровадження запропонованих заходів, оскільки саме безпека є одним із найважливіших критеріїв при виборі туристичного оператора. Впровадження сучасних інструментів для оцінки ризиків та моніторингу подорожей, включаючи

інноваційні технології, дозволить компанії ТК «Бідняжка» підвищити рівень довіри з боку клієнтів. Створення оперативної системи сповіщення про потенційні загрози, зокрема через мобільні додатки з функцією GPS-моніторингу, екстрених контактів та інтерактивних рекомендацій, забезпечить своєчасне інформування туристів. Такий підхід дозволить клієнтам почуватися більш захищеними під час подорожі та оперативно отримувати необхідну допомогу у випадках надзвичайних ситуацій.

Оновлення маршрутів із врахуванням безпекових критеріїв і підвищення стандартів страхування допоможуть мінімізувати фінансові та фізичні ризики для мандрівників. Ці заходи сприятимуть підвищенню якості обслуговування, формуванню відчуття турботи про клієнтів та забезпеченню прозорих взаємовідносин між туристами й компанією. У результаті клієнти ставатимуть лояльнішими, що позитивно вплине на повторні звернення та зростання кількості нових замовників.

Зниження кількості інцидентів під час подорожей є важливим індикатором ефективності заходів безпеки. Запропонована система оцінки ризиків дозволить завчасно аналізувати маршрути, визначати потенційні загрози та ухвалювати превентивні заходи для їх мінімізації. Наприклад, використання аналітичних даних про погодні умови, стан транспортної інфраструктури та безпеку конкретних регіонів дозволить туристичним менеджерам уникати небезпечних напрямків.

Також співпраця з місцевими службами рятувальників, медичними закладами та іншими компетентними органами допоможе оперативно реагувати на будь-які позаштатні ситуації. Особлива увага має бути приділена підготовці персоналу: регулярні тренінги для гідів і менеджерів з основ надання першої медичної допомоги, техніки евакуації та дій у надзвичайних ситуаціях забезпечать готовність до швидкого реагування. Крім того, впровадження системи регулярного моніторингу безпеки маршрутів дозволить відстежувати слабкі місця в організації турів і своєчасно коригувати їх. Це допоможе мінімізувати випадки непередбачуваних подій та забезпечить високий рівень довіри до компанії серед клієнтів.

Покращення репутації компанії є довгостроковим стратегічним ефектом, який можна досягти завдяки підвищенню рівня безпеки туристичних подорожей. Туристичний клуб «Бідняжка» матиме можливість позиціонувати себе на ринку як надійного оператора, що гарантує не лише цікаві й доступні маршрути, але й безпеку для своїх клієнтів. У сучасних умовах, коли питання безпеки подорожей є визначальним для багатьох туристів, наявність розробленої системи управління ризиками, впровадження технологій моніторингу та підтримка інфраструктури безпеки дозволять компанії виділитися серед конкурентів.

Особливе значення мають відгуки клієнтів: позитивний досвід мандрівників, які відзначатимуть відсутність інцидентів і високий рівень організації безпеки, стане потужним маркетинговим інструментом. Поширення позитивних вражень через соціальні мережі, онлайн-платформи та «сарафанне радіо» підвищить впізнаваність бренду та сприятиме залученню нових клієнтів. Висока репутація компанії як надійного та безпечного туристичного оператора буде фундаментом для розширення її діяльності та підвищення конкурентоспроможності на ринку туризму.

Збільшення попиту на туристичні послуги можна очікувати як результат підвищення рівня довіри до компанії з боку потенційних клієнтів. Туристи, які віддають перевагу подорожам із високим рівнем безпеки та комфортом, обиратимуть ТК «Бідняжка» через гарантії захисту, наявність оперативної підтримки та прозорість у питаннях безпеки. Запровадження оновленої системи страхування дозволить компанії охопити клієнтів, що планують подорожі з підвищеним рівнем ризику, як-от гірський чи екстремальний туризм. Завдяки цьому «Бідняжка» зможе розширити свою клієнтську базу та отримати нові можливості для розвитку.

Економічна ефективність запропонованих заходів оцінюється через оптимізацію витрат і підвищення доходів компанії. Зниження кількості інцидентів і проблем під час турів дозволить уникати додаткових витрат на компенсацію клієнтам або усунення наслідків надзвичайних ситуацій. Водночас підвищення рівня сервісу та безпеки позитивно вплине на обсяги продажу послуг, що, у свою

чергу, збільшить прибуток підприємства. Використання цифрових інструментів, таких як мобільні додатки або онлайн-системи сповіщення, також дозволяє мінімізувати витрати на адміністративне управління й покращити координацію роботи персоналу.

Впровадження запропонованих заходів щодо вдосконалення безпеки туристичних подорожей у ТК «Бідняжка» матиме позитивний вплив як на клієнтів, так і на саму компанію. Підвищення рівня задоволеності туристів, зниження ризиків, зміцнення репутації та зростання попиту на послуги забезпечать сталий розвиток підприємства та зміцнення його позицій на туристичному ринку.



ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

У результаті виконання кваліфікаційної роботи на тему «Організація безпеки туристичних подорожей» було досягнуто поставленої мети та вирішено основні завдання роботи, що дозволяє сформулювати наступні висновки.

Визначення поняття, складових та класифікації безпеки у туристичних подорожах дозволило розкрити багатогранність цього явища та його значення для туристичної галузі. Безпека туристичних подорожей охоплює фізичну, соціальну, медичну, екологічну, економічну та інформаційну складові, а її класифікація за змістом, масштабом і напрямками забезпечення дала змогу систематизувати основні аспекти безпеки. Це підкреслює ключову роль безпеки у формуванні позитивного туристичного досвіду, підвищенні привабливості туристичних напрямків і розвитку галузі загалом.

Аналіз нормативно-правового регулювання організації безпеки туристичних подорожей в Україні та світі показав, що в Україні правова база базується на Законі «Про туризм» та супутніх нормативних актах. У світовій практиці значну роль відіграють міжнародні документи, такі як Глобальний етичний кодекс туризму, директиви ЄС та національні стандарти країн-лідерів у сфері туризму. Виявлено, що гармонізація українських стандартів із міжнародними нормами, особливо в контексті підвищення вимог до безпеки інфраструктури та туристичних маршрутів, є актуальним завданням для забезпечення конкурентоспроможності на глобальному ринку.

Дослідження діяльності ТОВ «ТКБ» дало можливість проаналізувати структуру підприємства, його основні напрямки діяльності та позицію на туристичному ринку. Туристичний клуб «Бідняжка» є лідером на ринку Вінницької області завдяки доступності послуг, гнучкому підходу до клієнтів і різноманітності маршрутів. Організаційна структура підприємства сприяє ефективному управлінню, а наявність досвідчених менеджерів і екскурсоводів забезпечує високу якість обслуговування.

Оцінка стану та ефективності заходів безпеки ТОВ «ТКБ» показала, що компанія впроваджує низку заходів для забезпечення безпеки туристів, включаючи страхування, перевірку маршрутів та підготовку персоналу. Проте виявлено певні недоліки, такі як недостатнє використання сучасних технологій оцінки ризиків і відсутність систематичної аналітики потенційних загроз. Використання якісних і кількісних методів дослідження дозволило визначити пріоритетні напрямки для підвищення ефективності заходів безпеки.

Запропоновані рекомендації включають наступні напрямки вдосконалення організації безпеки туристичних подорожей у ТОВ «ТКБ»:

1. Розробка системи оцінки ризиків, яка передбачає регулярний моніторинг потенційних загроз та аналіз маршрутів на основі сучасних методів і технологій. Це дозволить вчасно виявляти небезпечні фактори та мінімізувати ризики.

2. Впровадження цифрових інструментів моніторингу, таких як мобільні додатки для інформування туристів у реальному часі про зміни маршруту, погодні умови та можливі загрози.

3. Покращення інфраструктурної безпеки маршрутів, включаючи перевірку та підготовку об'єктів розміщення, транспорту та туристичного спорядження до відповідності стандартам безпеки.

4. Підвищення кваліфікації персоналу шляхом проведення регулярних тренінгів із надання першої допомоги, реагування на надзвичайні ситуації та роботи з клієнтами в кризових умовах.

5. Посилення медичної безпеки через розширення спектра страхових послуг та впровадження додаткових медичних програм для туристів, що беруть участь у активних або екстремальних подорожах.

Запропоновані заходи дозволять підвищити рівень безпеки туристичних подорожей, підвищити задоволеність клієнтів та зміцнити конкурентні позиції ТОВ «ТКБ» на туристичному ринку. Виконання рекомендацій створить умови для стабільного розвитку компанії та її відповідності міжнародним стандартам якості й безпеки.

Результати дослідження підтвердили необхідність системного підходу до організації безпеки туристичних подорожей. Запропоновані заходи та рекомендації сприяють підвищенню якості туристичних послуг, забезпечують безпечні умови для клієнтів та сприяють сталому розвитку туристичної діяльності компанії ТК «Бідняжка».



СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Барвінок Н. В. Безпека туристів під час подорожей як важливий чинник організації туризму. *Актуальні проблеми безпеки життєдіяльності людини в сучасному суспільстві*: зб.тез доп. всеукр. наук.-практ. конф. м. Миколаїв, 2021. С. 86-90.
2. Безпека туризму та страхування. URL: <https://ukrreferat.com/chapters/fizkultura/bezpeka-turizmu-ta-strahuvannya-referat.html> (дата звернення: 15.12.2024).
3. Безпека туризму як об'єкт регіональних економічних досліджень. Все про туризм. *Туристична бібліотека*. URL: <http://surl.li/gxuhw> (дата звернення: 15.12.2024).
4. Безпека туристичних подорожей та страхування. *Навчально-інформаційний портал*. URL: https://pidru4niki.com/2015060965060/turizm/bezpeka_turistichnih_podorozhey_strahuvannya (дата звернення: 15.12.2024)
5. Безпека туристичних подорожей. URL: <https://elearn.nubip.edu.ua/mod/book/tool/print/index.php?id=430799> (дата звернення: 15.12.2024).
6. Безпека туристичної діяльності. URL: <http://surl.li/gxvfz>. (дата звернення: 15.12.2024).
7. Безпека туристичної подорожі. URL: https://pidru4niki.com/19720202/turizm/bezpeka_turistichnoyi_podorozhi (дата звернення: 15.12.2024).
8. Безпека туристичної подорожі. Стрийська районна державна адміністрація. *Офіційний сайт*. URL: <https://stryi-rda.gov.ua/index.php/10482-bezpeka-turystychnoi-podorozhi> (дата звернення: 15.12.2024).
9. Братюк В. П. Інновації страхування в туризмі. *Перспективи розвитку готельно-ресторанної індустрії України: теорія, практика, інновації розвитку*: зб. тез доп. всеукр. наук.-практ. конф. м. Мукачєво, 2018. С.93-94
10. В Держтуризму перелічили правила безпеки подорожей під час війни. *УНІАН*. URL: <https://www.unian.ua/tourism/news/podorozhi-pizh-chas-viyni->

yakihpravil-bezpeki-varto-dotrimuvatis-novini-11894448.html (дата звернення: 15.12.2024).

11. Гуцал Л. А. Безпека туристичних подорожей. *Актуальні проблеми розвитку освіти в сфері туризму, фізичної культури та спорту*: матеріали всеукр. наук.-практ. конф. м. Хмельницький, 2021. С. 54 – 57

12. Денищенко Л. В. Організаційно-правові аспекти безпеки туристичних заходів. *Індустрія туризму та гостинності: досвід, проблеми, перспективи*: матеріали міжнар. наук.-практ. конф., м. Суми, 14-15 квіт. 2021 р. Суми, 2021. С. 28-34.

13. Дяченко В. О., Євтушенко Я. В. Теоретичний аспект забезпечення безпеки туристів в країнах Європи. *Індустрія туризму та гостинності: досвід, проблеми, перспективи*: матеріали міжнар. наук.-практ. конф. м.Суми, 14-15-квіт. 2021 р. Суми, 2021. С. 95–101.

14. Зарубіна А. В., Сіра Е. О., Демчук Л. І. Особливості туризму в умовах воєнного стану. *Економіка та суспільство*. Київ, 2022. Вип. 41. С 125 – 132.

15. Забезпечення безпеки при надання туристичних послуг. *Vuzlit.com*. URL: https://vuzlit.com/349175/zabezpechennya_bezpeki_nadannya_turistichnih_poslug (дата звернення: 15.12.2024).

16. Заваріка Г. М. Суспільно-географічне дослідження безпеки туризму в умовах глобалізації і конфліктів. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. Херсон, 2018. Вип. 9. С. 45-50.

17. Загальні поняття безпеки подорожі. URL: http://4ua.co.ua/sport/ra3ac78b4c53a89421316c27_0.html (дата звернення: 08.03.2023)

18. Заходи безпеки туристичних подорожей. URL: <https://studfile.net/preview/5720658/page:22/> (дата звернення: 15.12.2024).

19. Калайда М. Страхування в туризмі. *Сучасні напрями розвитку економіки, підприємництва, технологій та їх правового забезпечення*: зб. тез доп. наук.-практ. конф., м. Львів, 2019 р. С 73 – 75.

20. Кирилюк І. М. Безпека у туризмі як чинник сталого розвитку туризму. *Освіта і наука у сфері національної безпеки: проблеми та пріоритети розвитку*: зб. тез III міжнар. наук.-практ. конф. м. Острог, 2019. С. 157-160.

21. Кирилюк І. М., Чвертко Л. А. Безпекові аспекти розвитку туризму в умовах пандемії COVID-19. *Актуальні проблеми розвитку економіки регіону*. Київ, 2021. Вип 17. С.178–189.

22. Кобрин М. Л., Балущ І. Б., Фірман В. М. Забезпечення безпеки у туристичних місцях. *Актуальні проблеми сучасної науки та освіти*: матеріали II міжнар. наук.-практ. конф. м. Львів, 9-10 лист. 2020 р., Львів: Львівський науковий форум. 2020. С 17 – 18.

23. Кулиняк І. Тенденції розвитку маркетингових комунікацій туристичних підприємств в умовах цифровізації | mechanism of an economic regulation. URL: <http://www.mer-journal.sumy.ua/index.php/journal/article/view/210> (дата звернення: 20.01.2025).

24. Особливості страхування в туризмі. *Освіта UA*. URL: <https://ru.osvita.ua/vnz/reports/tourism/36454/> (дата звернення: 15.12.2024).

25. Паламаренко О.П. Безпека туристичних подорожей як умова їх організації та здійснення. *Стратегічні перспективи туристичної та готельно-ресторанної індустрії в Україні: теорія, практика та інновації розвитку*: матеріали всеукр. наук.-практ. конф. м. Умань, 30-31-жовт. 2019 р., Умань, 2019. С. 297-298. URL: <https://tourism.udau.edu.ua/assets/files/konferencii-kafedri/zbirnik.pdf> (дата звернення: 15.12.2024).

26. Подорожі під час війни: де дозволено відпочивати і як безпечно організувати мандрівку. *Українська правда*. URL: <https://life.pravda.com.ua/travel/2022/06/20/249177/> (дата звернення: 15.12.2024).

27. Про страхування: Закон України від 07.03.1996р. № 86/96-ВР. Відомості Верховної Ради України (ВВР) , 1996, № 18, ст. 79.

28. Про туризм: Закон України від 14.07.2020р. № 768-IX. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1995, № 31, ст.24.

29. Пустовіт О. Особливості бізнес-процесів у туристичних компаніях. URL: <https://www.daemmt.odesa.ua/index.php/daemmt/article/view/304> (дата звернення: 17.01.2025).

30. Соколова Н.А. Міжнародне правове регулювання туризму. Все про туризм. *Туристична бібліотека*. URL: <https://infotour.in.ua/sokolova-2.htm> (дата звернення: 15.12.2024).

31. Стратієнко Т. Особливість організації безпеки туристичних подорожей на прикладі туристичного підприємства. *Індустрія гостинності: стан, тенденції та тренди розвитку*: матеріали всеукр. наук.-практ. Інтернет-конф., м. Вінниця, 17 жовт. 2024 р. Вінниця: ВТЕІ ДТЕУ, 2024. Ч. 2. С.107-115

32. Суло С.Т., Хорькова Г. В. Безпека надання послуг у туристичній галузі. *Актуальні проблеми безпеки життєдіяльності*: матеріали всеукр. наук.-практ. конф. м. Київ, 24 лист. 2021 р.. Київ, 2021. С. 120 – 123.

33. Телень В. В. Особливості організації безпеки туристів під час військового стану. *Актуальні проблеми ефективного соціально-економічного розвитку України: пошук молодих*: матеріали XII Всеукр. студ. наук.-практ. конф., м. Вінниця, 20 квіт. 2023 р. Вінниця: ВТЕІ ДТЕУ, 2023. Вип. 177. С. 116 – 122.

34. ТОВ «ТКБ» - Фінансова звітність за 2022 рік. URL: https://clarity-project.info/edr/39485549/yearly-finances?current_year=2022 (дата звернення: 20.01.2025).

35. ТОВ «ТКБ» - Фінансова звітність за 2023 рік. URL: https://clarity-project.info/edr/39485549/yearly-finances?current_year=2023 (дата звернення: 20.01.2025).

36. Туризм воєнного часу: хто і як їздить подорожувати з України. *firtka*. URL: <https://firtka.if.ua/blog/view/turizm-voiennoho-chasu-khto-i-iak-yizditpodorozhuvati-z-ukrayini> (дата звернення: 15.12.2024).

37. Туризм під час війни: як відпочивати в Україні цього літа. *СЬОГОДНІ*. URL: <https://ukraine.segodnya.ua/ua/ukraine/turizm-vo-vremya-voyny-kak-otdyhat-vukraine-etim-letom-1629651.html> (дата звернення: 15.12.2024).

38. Тур-клуб «Бідняжка». *Facebook*. URL: https://www.facebook.com/bidniazhka/photos/?ref=page_internal (дата звернення: 15.12.2024).

39. Тур-клуб «Бідняжка». *Instagram* URL: https://www.instagram.com/tur_klub_bidniazhka/ (дата звернення: 15.12.2024).

40. Тур-клуб «Бідняжка». *Офіційний сайт*. URL: <https://tcb.com.ua/> (дата звернення: 15.12.2024).

41. Фактори ризику в туризмі. URL: https://studwood.net/1106846/turizm/faktori_riziku_turizi (дата звернення: 15.12.2024).